fundación Amigó

Cart@ de Servicios

# Carta de servicios del Centro de Acogida de Menores Margarita Naseau

## Fundación Amigó

### Misión

Contribuimos a la **transformación social e individual** de las personas excluídas y vulnerables.

Actuamos con la **infancia y la juventud** en dificultad, y con sus **familias**.

Defendemos los **derechos humanos y de la infancia**, trabajando a través de la intervención socioeducativa y psicosocial.

### Principios

El respeto a la **dignidad** de la persona humana y el compromiso con la defensa de sus derechos.

La **intervención socioeducativa** centrada en la persona.

La promoción de la **inclusión social** de la infancia y la juventud.

### Compromiso institucional

Ofrecemos un servicio comprometido con dar respuesta efectiva y cumplir con los requisitos aplicables y con las **necesidades de las personas y entidades con quienes trabajamos.**

A través de nuestras Cartas de Servicios queremos dar a conocer los **compromisos de calidad específicos de nuestros centros**, atendiendo al derecho de las personas a la transparencia e información, así como facilitar su participación en la mejora de la calidad de los servicios que ofrecemos.

Jesús María Echechiquía Pérez
Presidente del Patronato de Fundación Amigó

## Carta de Servicios del Centro de Acogida de Menores Margarita Naseau

### Mensaje general

En el Centro de Acogida de Menores Margarita Naseau contamos con un **sistema de gestión de la calidad que fue certificado con el estándar internacional ISO 9001:2015 en 2019**, pero adicionalmente, como parte de nuestros procesos de mejora incorporamos la Carta de Servicios.

Esta Carta de Servicios se fundamenta en nuestros principios de **respeto a la dignidad humana, la intervención socioeducativa centrada en la persona y la promoción de la inclusión social de la infancia y la juventud, y sus familias**. A través de ella, las personas podrán exigir la prestación de un servicio de calidad y conocer su grado de cumplimiento.

### Servicios del CAM Margarita Nasseau

Desde el 1 de diciembre de 2016 prestamos atención integral y acompañamiento las 24 horas al día, y 365 días al año, para llevar a cabo una intervención social y educativa con bebes, niños y niñas, con edades comprendidas enter los 0 y los 6 años, con el objetivo de atenderles y educarles de forma temporal por necesitar una atención especializada al **encontrarse en situación de desprotección, que se hallan privados de un ambiente familiar idóneo o que precisan de un contexto de convivencia sustitutivo de la familia como opción para su protección, educación y desarrollo.**

El recurso tiene **carácter residencial y contamos con 12 plazas para impulsar su desarrollo integral.**

- **Atención a las necesidades básicas materiales:** prestación de alojamiento, manutención, vestuario e higiene personal a los niños y niñas usuarios/as.
- **Atención integral, individualizada y reparadora**, ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes apoyo y seguimiento en el desarrollo de su proceso evolutivo de forma individual y especializada.
- **Atención y seguimiento del historial de salud** del niño, niña o adolescente, detección precoz de posibles problemas físicos y psíquicos, así como fomentar la adquisición de hábitos y estilos de vida saludable.
- **Seguimiento del proceso educativo** de forma individual de los niños, niñas y adolescentes en edad escolar.
- **Atención a la autonomía personal**, desarrollando actuaciones dirigidas a la adquisición de habilidades para la autonomía e independencia, tales como programas de desarrollo de habilidades sociales, habilidades cognitivas y de bienestar personal..
- **Atención psicosocial y terapéutica**, que apoye la adquisición de habilidades sociales y atienda a conflictos psicológicos del niño o niña que impiden u obstaculicen el desarrollo madurativo o la capacidad de socialización.
- **Apoyo familiar** en los casos que proceda, como uno de los ejes prioritarios en nuestra intervención.
- **Actividades culturales, deportivas y recreativas**, potenciando la participación e inclusión de los niños y niñas en actividades de ocio educativo y tiempo libre.
- Actividades orientadas al fomento de buenas prácticas en el uso de las **nuevas tecnologías y las redes sociales**.
- Actividades destinadas a trabajar la **diversidad familiar, la diversidad sexual y la identidad de género.**
- **Perspectiva transversal de género** en todas las actividades desarrolladas en el hogar.
- Atención a la **participación y toma de decisiones** de los niños y niñas en su proceso educativo y en la dinámica del centro.
- Apoyo y acompañamiento en las **gestiones administrativas y documentales necesarias.**

## Compromiso e indicadores

| Área de Compromiso | Indicador | Valor Objetivo |
|---|---|---|
| **Disponibilidad y acompañamiento**<br>Ofrecemos atención integral y acompañamiento 24 horas al día y 365 días al año | % total anual de personas usuarias atendidas a tiempo completo (24x365) | 100% |
| **Atención Individualizada**<br>Propiciamos que los niños y niñas logren confianza, autonomía, autoestima, inclusión, aprendizaje, participación y el desarrollo de su potencial. | % total anual de personas usuarias que cuentan con un plan de intervención individualizada | 100% |
| **Profesionalidad**<br>Nuestro equipo está constituido por personas calificadas y competentes que brindan un trato personalizado en un ambiente de convivencia familiar | % profesionales que cumplen con los requisitos de titulación exigida<br>% total anual de personas usuarias satisfechas con el trato recibido por parte de las personas que trabajan en el centro<br>% total anual de personas usuarias satisfechas con la profesionalidad de las personas que trabajan en el centro<br>% total anual de personas usuarias que valoran positivamente su relación con las personas que trabajan en el centro | 100%<br>90%<br>90%<br>90% |
| **Transparencia y comunicación**<br>Rendimos cuentas y ofrecemos datos e información sobre las actividades y resultados cada año | % años de servicio/memorias presentadas<br>% total anual personas usuarias satisfechas con la información que han recibido desde su llegada<br>% total anual de personas usuarias satisfechas con la comunicación con las personas que trabajan en el centro. | 100%<br>90%<br>90% |
| **Calidad**<br>Asumimos un compromiso por ofrecer un servicio satisfactorio | % total anual personas usuarias satisfechas en general en el centro | 90% |

## Ayúdanos a prestar un mejor servicio

La dirección del centro, el equipo técnico y educativo agradecemos los comentarios y sugerencias que nos puedan aportar para mejorar nuestro funcionamiento. Contamos con un buzón de sugerencias, con la cuenta de correo electrónico de contacto margaritanaseau@fundacionamigo.org y si tiene algún problema con nuestro servicio disponemos de hojas de reclamaciones en el centro.

## Medidas de subsanación y compensación

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios, la persona afectada podrá presentar reclamación ante la dirección del centro, quién acusará recibo,y dará respuesta en un plazo máximo de 7 días, informando las medidas cuando corresponda para evitar en lo sucesivo la repetición de la deficiencia observada. Por el tipo de servicio no se establecen medidas de compensación.

## Información y contacto

Si necesitas más información, puedes ponerte en contacto con el equipo de profesionales del Centro de Acogida de Menores Margarita Naseau en el siguiente correo electrónico:

margaritanaseau@fundacionamigo.org

Sistema de gestión de calidad certificado por:

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

El centro se rige por la **Orden de 17 de enero de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social,** por la que se regula la organización y funcionamiento de los centros de protección y el acogimiento residencial y de estancia de día de menores en la Comunitat Valenciana.

Centro concertado con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, integrado en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

GENERALITAT VALENCIANA
Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

Documento aprobado por el Comité de Dirección de Fundación Amigó el 6 de febrero de 2019.